

# MEMÒRIA D'AVALUACIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT

**NÚM.EXPEDIENT:**

PQ20230029

**ENTITAT SOL·LICITANT:**

BRM PREVIFORM, S.L.

# Índex

<b>1. Mostra seleccionada</b> .....	3
1.1. Grups formatius integrants de la mostra .....	3
1.2. Criteri de selecció dels cursos integrants de la mostra .....	3
<b>2. Control “in situ”</b> .....	4
2.1. Metodologia emprada en el control i revisió.....	4
2.2. Temporalització.....	5
2.3. Recursos materials i/o tècnics.....	5
2.4. Recursos humans .....	5
2.5. Registre documental .....	5
2.6. Instal·lacions / Plataforma en línia .....	6
2.7. Persones formadores / tutors .....	7
2.8. Horari.....	8
2.9. Programa.....	8
2.10. Altres aspectes .....	9
<b>3. Control documental</b> .....	9
3.1. Subcontractació.....	9
3.2. Controls d’assistència (S30 o equivalents en teleformació) .....	10
3.3. Cost de la formació rebuda per part de les persones participants.....	10
3.4. Publicitat .....	11
3.5. Altres aspectes .....	11
<b>4. Avaluació del programa de formació</b> .....	12
<b>5. Principals conclusions obtingudes en les actuacions d’avaluació i control</b> .....	13
<b>Signatura</b> (Persona representant legal de l’entitat sol·licitant).....	14

## 1. Mostra seleccionada

### 1.1. Grups formatius integrants de la mostra

Número acció formativa	Número grup	Modalitat*	Territori (codi comarca)	Acció certificable (Sí / No)	NIF Entitat Beneficiària (executant)	Data inici acció-grup	Data final acció-grup	Data realització autocontrol
8	1	P	08	SÍ	B59112672	16/01/2024	15/03/2024	14/03/2024
9	1	P	08	SÍ	B59112672	15/04/2024	18/06/2024	13/05/2024
16	1	P	08	SÍ	B58912544	26/02/2024	16/04/2024	08/04/2024
17	1	P	08	SÍ	B58912544	21/12/2023	22/02/2024	20/02/2024
21	1	P	08	SÍ	B59112672	10/01/2024	26/01/2024	09/01/2024
22	3	P	08	SÍ	B59112672	10/05/2024	29/05/2024	28/05/2024
11	1	P	09	SI	B43491257	26/02/2024	10/06/2024	10/06/2024
5	1	P	09	SI	B43491257	15/05/2024	10/07/2024	10/07/2024
22	5	P	30	SI	B43491257	06/03/2024	17/07/2024	17/07/2024

\*Modalitat: **P** Presencial, **AV** Presencial amb Aula Virtual, **T** Teleformació, **M** Mixta

### 1.2. Criteri de selecció dels cursos integrants de la mostra

Hem seleccionat diverses accions formatives pertanyents a diferents certificats de professionalitat que hem impartit, així com dues accions específiques d'idiomes. La decisió de triar aquestes accions formatives respon a diversos motius rellevants: en primer lloc, han registrat un volum significatiu de sol·licituds d'inscripció, fins al punt que en algunes d'elles ha estat necessari organitzar més d'un grup formatiu per donar resposta a la demanda. En segon lloc, aquestes accions són certificables, fet que incrementa la seva rellevància en el mercat laboral, ja sigui com a qualificació directa per a una feina o com a complement formatiu per millorar les competències professionals dels participants.

A més, comptem amb una especialització consolidada en els sectors relacionats amb aquestes accions formatives, la qual cosa ens permet respondre de manera adequada a les

demandes específiques del territori. Per garantir una avaluació i control adequats del procés formatiu, hem seleccionat grups representatius de totes les comarques on s'ha dut a terme la formació inclosa en aquest Pla. Aquesta selecció ens permet obtenir una visió global de l'impacte i l'eficàcia de les accions formatives a escala territorial.

## 2. Control “in situ”

### 2.1. Metodologia emprada en el control i revisió

El control presencial "in situ" es duu a terme a través de diferents mecanismes com ara els controls d'assistència dels participants, els qüestionaris de satisfacció i la gestió d'incidències. El primer dia de curs, el coordinador o tutor, juntament amb el/la tècnic/a assignat/da al curs, assisteixen presencialment a la classe per realitzar una presentació inicial i verificar que l'inici del curs es desenvolupa segons el previst. Durant aquesta sessió, es proporciona als alumnes informació detallada sobre les diverses vies i canals de contacte disponibles per comunicar-se amb el centre en cas de qualsevol incidència que pugui sorgir durant el curs (correu electrònic, telèfon, WhatsApp personal de recepció, etc.).

Per garantir un seguiment continuat, en una de les sessions presencials es realitza un segon control. En aquest moment, el coordinador o tutor torna a entrar a classe per parlar directament amb els alumnes i el docent sobre el progrés i l'evolució del curs. Aquest seguiment es documenta en una acta. En el cas de cursos de llarga durada, aquest segon control es duu a terme aproximadament a la meitat del curs. Per contra, en cursos més curts, el control es realitza cap al final del període formatiu.

Un cop finalitzat el curs, es revisen les valoracions finals emeses tant pel docent com pels alumnes a través dels qüestionaris d'avaluació. Els resultats d'aquestes valoracions es comparteixen i es comenten amb el docent, deixant constància en una acta de comunicació. A més, s'analitzen les respostes dels alumnes per identificar possibles aspectes de millora o detectar puntuacions que no compleixin els estàndards de qualitat establerts per a les nostres formacions.

## 2.2. Temporalització

El control de les sessions presencials es realitza en funció del percentatge de durada total del curs. En la majoria dels casos, aquest seguiment es duu a terme un cop s'ha superat el 75% de la durada del curs. En altres situacions, especialment en cursos de menor durada, el control s'efectua una vegada s'ha superat el 50% del curs.

En cap cas el control es realitza abans d'assolir aquest llindar, ja que aquesta estratègia ens permet obtenir resultats i comentaris de millora més fiables i significatius. En estar més avançats en el curs, els alumnes i docents poden aportar valoracions més precises i fonamentades en una experiència suficientment representativa del contingut i el desenvolupament de les sessions formatives.

## 2.3. Recursos materials i/o tècnics

Recursos materials i tècnics: Visites presencials, llistes d'assistència, actes de seguiment i control en paper (actes), connexions a aula virtual Teams i qüestionari d'avaluació.

## 2.4. Recursos humans

Recursos humans:

- Coordinadors/tutors: Miguel Led - Josep A. Peig
- Tècniques de gestió i seguiment: Beatriz Carrillo, Aida Trenas, Emma Barberà, Ingrid Pallejà

## 2.5. Registre documental

En les sessions presencials, els resultats dels controls queden degudament documentats en diversos registres oficials de l'entitat. Aquest procés inclou:

- **Actes de seguiment i control:** Durant les visites de seguiment, es redacta una acta on es recullen les observacions realitzades pel coordinador o tutor, així com els comentaris dels alumnes i del docent sobre el desenvolupament del curs.
- **Qüestionaris de satisfacció:** Les valoracions dels alumnes s'arxiven mitjançant els qüestionaris d'avaluació, que permeten identificar aspectes a millorar i punts forts del

curs.

- **Informe de valoració final del docent:** El docent aporta una valoració global del grup i del procés formatiu, documentant aspectes clau com l'assoliment dels objectius i la participació dels alumnes.
- **Acta de comunicació:** Els resultats obtinguts a través dels qüestionaris i les observacions es comparteixen amb el docent i es registren en una acta de comunicació, que detalla les conclusions i possibles accions de millora.

Tota aquesta documentació es conserva en els arxius de l'entitat com a part del registre formal de les accions formatives, garantint un seguiment rigorós i una traçabilitat completa de cada curs.

## 2.6. Instal·lacions / Plataforma en línia

Realitzem un control exhaustiu de l'estat de les instal·lacions i equipaments dels nostres centres per garantir el correcte funcionament de les accions formatives i detectar possibles anomalies o deficiències que puguin requerir una intervenció. En aquest sentit, els elements que es revisen inclouen, entre altres:

- **Equipaments didàctics i/o informàtics:** Ordinadors, projectors, pissarres digitals, connexió a internet, etc.
- **Equipaments d'especialitat (si escau):** Per a formacions específiques com atenció socio sanitària, es revisen llits mecanitzats, grues, camilles, cadires de rodes, maniquins per a pràctiques, i altres materials necessaris per a les sessions pràctiques.
- **Instal·lacions generals:** Sistemes de climatització, extintors, llums d'emergència, sanitaris, plataformes elevadores, accessos adaptats per a persones amb mobilitat reduïda, fotocopiadores i impressores.
- **Infraestructura tècnica:** Xarxa de fibra òptica i altres elements imprescindibles per garantir un entorn adequat per a la formació.

El nostre centre realitza manteniments preventius de tots els equipaments i compta amb contractes de manteniment amb empreses especialitzades per garantir una resposta ràpida davant qualsevol incidència.

En aquesta mostra d'accions formatives no hem requerit instal·lacions específiques fora del nostre centre. Les accions s'han realitzat íntegrament en instal·lacions pròpies, tant en aules polivalents com en tallers equipats, per la qual cosa no ha estat necessari establir acords de

disponibilitat amb tercers.

Les comprovacions i revisions de les instal·lacions es duen a terme durant tot l'any, ja que el centre de formació està operatiu de manera contínua, assegurant així un nivell de qualitat òptim en qualsevol moment.

## 2.7. Persones formadores / tutores

En les sessions presencials, s'implementen diverses actuacions per comprovar i assegurar la veracitat de les dades curriculars de les persones formadores i/o tutores, així com per garantir un seguiment adequat de la seva tasca. Aquestes actuacions inclouen:

- **Verificació prèvia del perfil professional:** La totalitat dels docents i tutors són personal propi amb contractació laboral sota el règim general. Disposem de còpies de la seva titulació acadèmica, currículum i justificants d'experiència professional. A més, cada any es demana als docents que actualitzin el seu currículum per assegurar que la informació es manté actualitzada i completa.
- **Gestió i seguiment durant el curs:** Els docents són responsables del control i certificació de les assistències dels alumnes a cada sessió. Aquestes dades són posteriorment revisades pel personal tècnic, que verifica la seva correcció i gestiona qualsevol incidència que pugui sorgir.
- **Comunicació d'incidències:** En cas de detectar qualsevol problema relacionat amb les instal·lacions, l'alumnat o la gestió del curs, els docents comuniquen la situació al coordinador i/o tècnic de seguiment mitjançant correu electrònic, WhatsApp o presencialment, assegurant una resposta ràpida i eficient.
- **Valoració del docent per part dels alumnes:** Durant el curs, els alumnes poden expressar la seva opinió sobre els formadors i tutors a través de qüestionaris de satisfacció i el contacte continuat amb el personal tècnic. Aquest acompanyament es fa explícit als alumnes durant la presentació inicial de cada curs, on se'ls informa de les diferents vies de comunicació per notificar possibles incidències.
- **Visites de seguiment:** El coordinador o tutor realitza visites de seguiment presencials, durant les quals es demana als alumnes la seva percepció i valoració del treball del docent o tutor. Aquestes impressions es recullen formalment en l'acta de seguiment, que queda registrada per a futures accions de millora o reconeixement.

Aquestes accions conjuntes asseguren que les persones formadores i tutores no només compleixen els requisits acadèmics i professionals establerts, sinó que també ofereixen un

servei formatiu de qualitat alineat amb les necessitats de l'alumnat i del programa formatiu.

## 2.8. Horari

El compliment de l'horari comunicat a S10 es supervisa mitjançant diverses actuacions per garantir que es respectin els horaris establerts i programats:

- **Control per part de l'equip docent:** Els docents són responsables de seguir i complir estrictament els horaris establerts, així com de comunicar qualsevol incidència relacionada amb aquest aspecte.
- **Seguiment per part de l'equip tècnic:** Les tècniques de seguiment revisen els horaris durant el desenvolupament del curs i corroboren que es compleixin tal com han estat comunicats inicialment.
- **Visites de seguiment:** Durant les visites presencials del coordinador o tutor, es verifica amb alumnes i docents el compliment dels horaris. Si es detectés o es comunicés alguna incidència o discrepància, aquesta es recull formalment en una acta per garantir la seva gestió i resolució.

En aquest marc de supervisió, no s'ha produït cap canvi en els horaris informats i programats, ni s'han realitzat formacions en dies festius o fora de l'horari habitual. Aquesta rigorositat permet mantenir la planificació comunicada als alumnes i assegurar el desenvolupament correcte de les accions formatives.

## 2.9. Programa

Durant les visites de control, es verifica que s'està seguint el programa del curs tal com estava previst inicialment. El protocol d'actuació inclou les següents accions:

- **Lliurament del programa als alumnes:** A la primera sessió del curs, el Coordinador o tutor presenta el programa als alumnes i n'entrega una còpia, juntament amb la resta de documentació relacionada amb el curs. Aquest lliurament queda registrat en el document de control de lliurament de la documentació, que cada alumne signa per acreditar la recepció.
- **Verificació durant la visita de control:** En totes les visites de seguiment realitzades, el Coordinador o tutor comprova que el contingut del curs s'està desenvolupant segons el programa establert. Aquesta verificació es fa mitjançant una revisió amb el docent i també es contrasta amb l'opinió dels participants durant la sessió.

- **Qüestionari d'avaluació de qualitat:** L'opinió dels participants respecte al programa, incloent-hi aspectes com la seva adequació i aplicabilitat, es recull al qüestionari d'avaluació de qualitat. Aquesta informació és clau per identificar possibles millores futures.

Fins al moment, no s'ha rebut cap proposta d'adaptació o modificació del programa per part de les persones formadores ni dels participants. Això reflecteix que el programa dissenyat respon adequadament a les necessitats i expectatives tant del personal formador com de l'alumnat.

## 2.10. Altres aspectes

## 3. Control documental

### 3.1. Subcontractació

En relació amb la subcontractació, no s'ha subcontractat cap acció formativa impartida en el marc de les nostres activitats. Per assegurar el compliment de la normativa respecte a aquest aspecte:

- **Verificació interna:** El coordinador o tutor comprova que totes les accions formatives són desenvolupades directament pel personal del centre, sense cap participació externa a través de subcontractacions.
- **Absència de registre documental:** Com que no hi ha cap acció subcontractada, no es genera cap registre documental específic en aquest sentit.

Aquest procediment garanteix que les accions formatives es duen a terme íntegrament amb recursos propis, assegurant el control i la qualitat de les activitats impartides.

### 3.2. Controls d'assistència (S30 o equivalents en teleformació)

En les sessions presencials i en aula virtual:

Durant les visites de control, es verifica que les persones presents a l'aula coincideixen amb les que consten al full de control d'assistència (S30). El procés es desenvolupa de la següent manera:

- Els docents són responsables de gestionar les llistes d'assistència (S30) i assegurar que cada alumne signi la seva assistència durant cada sessió.
- A l'inici de la sessió, el docent rep un "folder" amb el S30 corresponent a la sessió en curs i els S30 de les sessions anteriors.
- El docent comprova presencialment l'assistència dels alumnes, supervisa que signin correctament i custodia les llistes fins a la finalització de la sessió, moment en què les lliura a les tècniques de seguiment.
- Les signatures recollides són verificades posteriorment per les tècniques de referència per assegurar la seva validesa i conformitat.

### 3.3. Cost de la formació rebuda per part de les persones participants

En els nostres centres, assegurem que la formació és completament gratuïta per a les persones participants i no comporta cap tipus de cost. Per garantir aquest principi, es duen a terme els següents controls i mesures:

- **Comunicació inicial:** El primer dia de curs, durant la sessió de presentació, es comunica clarament als alumnes que la formació que rebran és 100% subvencionada i no té cap cost per a ells. Aquesta informació es detalla verbalment i, en molts casos, també es proporciona per escrit.
- **Absència de cobraments:** Es verifica que en cap moment del procés formatiu (inscripció, desenvolupament o finalització) es produeixin cobraments directes o indirectes als participants. Aquesta política és revisada periòdicament per assegurar el seu compliment.

Aquestes actuacions garanteixen que la gratuïtat de la formació sigui totalment transparent i estigui protegida davant qualsevol incidència o dubte. Fins ara, no s'ha registrat cap cas en què s'hagi reportat algun cost per part dels participants.

### 3.4. Publicitat

Els canals que utilitzem per fer difusió i publicitat de les nostres accions formatives són diversos, amb l'objectiu d'arribar al màxim nombre de persones interessades. Aquests inclouen:

- Canals digitals:
  - Webs corporatives.
  - Xarxes socials com Instagram, Facebook, Twitter.
  - Enviaments de correus electrònics.
  - Missatges a través de WhatsApp.
- Canals físics:
  - Taulells d'anuncis situats dins dels nostres centres.
  - Cartells de publicitat a la façana dels nostres centres de formació.

Per assegurar l'adequació de la publicitat a la normativa d'aplicació, realitzem les següents actuacions:

- Verificació dels logotips: Ens assegurem que tots els materials publicitaris, ja siguin digitals o físics, compleixen amb la normativa vigent pel que fa a la incorporació i ús correcte dels logotips oficials. Això inclou la mida, posició, i qualsevol altra indicació requerida per la normativa aplicable.
- Registre de publicitat emesa: Disposem d'un registre formal de totes les campanyes de publicitat emeses, la qual cosa permet traçar-ne l'impacte i verificar la seva conformitat amb la normativa.
- Seguiment dels canals d'accés: En els fulls de sol·licitud de cursos que omplen els alumnes, s'inclou una pregunta sobre com han conegut la nostra formació. Aquesta informació ens ajuda a valorar l'efectivitat de cada canal i millorar-ne l'ús en futures campanyes.

Aquestes mesures garanteixen que la publicitat de les nostres accions formatives és no només efectiva, sinó també alineada amb els requisits legals i de qualitat.

### 3.5. Altres aspectes

## 4. Avaluació del programa de formació

### Actuacions d'autoavaluació

Per comprovar el grau d'acompliment dels objectius declarats en la sol·licitud de la subvenció, l'agrupació ha dut a terme diverses activitats d'autoavaluació, detallades a continuació:

1. **Qüestionaris de satisfacció anònims als alumnes:** hem recollit i analitzat les valoracions dels participants respecte a diverses dimensions de la formació:

- Organització de l'acció formativa.
- Contingut de l'acció formativa.
- Durada i horari.
- Formadors i tutors.
- Mitjans didàctics.
- Instal·lacions i mitjans tècnics.
- Mecanismes d'avaluació de l'aprenentatge.
- Valoració general de l'acció formativa.
- Grau de satisfacció general.

**Resultat:** El grau de satisfacció general ha estat molt satisfactori, i s'ha complert amb l'objectiu plantejat.

2. **Autoanàlisi del grau de compliment amb la planificació inicial:**

- Hem realitzat una revisió detallada per avaluar si l'execució s'ha ajustat als objectius i a la planificació establerta inicialment.
- **Resultat:** S'han complert el 100% dels objectius plantejats a l'inici del pla.

3. **Avaluació i seguiment dels formadors i tutors:**

- Hem analitzat les interaccions i el rendiment dels formadors i tutors envers l'alumnat, i els hem proporcionat feedback basat en les valoracions recollides. Aquest feedback inclou suggeriments per mantenir i millorar la qualitat del seu treball si fos necessari.
- **Resultat:** S'han identificat i registrat accions correctores i accions de millora, que s'han implementat per garantir un progrés constant.

Mitjanes aritmètiques de valoració en els qüestionaris de satisfacció

Els qüestionaris de satisfacció emplenats pels participants han reflectit les següents mitjanes aritmètiques per ítem (en una escala d'1 a 10):

- **Organització de l'acció formativa:** 3.82
- **Contingut de l'acció formativa:** 3.85
- **Durada i horari:** 3.85
- **Formadors i tutors:** 3.85
- **Mitjans didàctics:** 3.86
- **Instal·lacions i mitjans tècnics:** 3.84
- **Mecanismes per a l'avaluació d'aprenentatge:** 4
- **Valoració general de l'acció formativa:** 4
- **Grau de satisfacció general:** 3.87

Aquestes mitjanes reflecteixen un alt nivell de satisfacció dels participants, corroborant que el programa formatiu s'ha desenvolupat amb èxit i ha complert amb les expectatives i objectius establerts.

## 5. Principals conclusions obtingudes en les actuacions d'avaluació i control

En aquesta convocatòria, hem implementat les següents millores basades en l'experiència i avaluacions de convocatòries anteriors:

- **Optimització del seguiment presencial:** S'han establert visites més estructurades i freqüents per part del personal de coordinació per verificar el compliment del programa i recollir valoracions directes dels alumnes i docents.
- **Canals de comunicació millorats:** Hem reforçat les vies de comunicació (correu electrònic, WhatsApp, etc.) per resoldre incidències de manera més ràpida i eficient.
- **Feedback més detallat als formadors:** S'han implementat mecanismes de retroalimentació més personalitzats perquè els formadors puguin millorar el seu rendiment segons les valoracions recollides.

Incidències detectades en l'autocontrol realitzat en aquest programa de formació

Durant l'autocontrol del programa, s'han detectat les següents incidències:

- Lleus discrepàncies en la puntualitat d'alguns docents: En casos molt puntuals, s'han registrat retards mínims en l'inici d'algunes sessions.
- Inconsistències en la signatura de llistes d'assistència: En algunes ocasions, s'han detectat errors en la signatura del full de control d'assistència (S30), que posteriorment han estat verificats i corregits.

Correccions aplicades en aquest programa de formació

Per solucionar les incidències detectades, s'han aplicat les següents mesures:

- Mesures correctives per als docents: S'ha recordat als formadors la importància de la puntualitat i de seguir estrictament els horaris establerts.
- Revisió de llistes d'assistència: Les tècniques de seguiment han reforçat el control dels S30 per assegurar que es compleixen les normes de registre d'assistència.

Actuacions de millora previstes per a futures convocatòries

Per garantir una millora contínua, es plantegen les següents accions per futures convocatòries:

- Digitalització de llistes d'assistència: Implementar un sistema digital per registrar l'assistència, evitant possibles errors manuals.
- Augment de la formació del personal docent: Oferir sessions de formació específica per als docents en temes de gestió d'aula i organització.
- Qüestionaris més específics: Introduir preguntes més detallades en els qüestionaris d'avaluació per obtenir informació més precisa sobre aspectes que puguin ser millorables.

**Signatura** (Persona representant legal de l'entitat sol·licitant)